

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- 1 Se présenter : « Comment je perçois la mission qui m'est confiée d'accueillir au téléphone ? »
- 2 Exercices : lire /écouter un texte
Diction, articulation, rythme, placement de la voix
- 3 Exercice collectif de production de voix
- 4 Exercice en groupe : construire un message pour le répondeur - Contenu/Forme
- 5 Restitution des groupes
- 6 L'accueil au téléphone
- 7 Qu'ai-je découvert ? Comment je perçois ma mission ?
Des repères utiles... et des pistes à travailler
- 8 Evaluation



Chacun se présente

1- Je réfléchis, en silence (2 min):
L'Accueil au téléphone ?... Avec quoi je viens ?

Comment je perçois ma mission d'accueil au téléphone ?

2- Je me présente au groupe
(2 phrases maximum)

28 janvier 2013

2



Exercice

- Lire un texte
- Ecouter/analyser

28 janvier 2013

3



La "Machine" de Léonard de Vinci

Chacun

- Choisit un son, aigu ou grave, court ou long...
- L'associe à un mouvement
- Entre dans "la machine", pour en devenir un élément sonore, en mouvement

..."Se lâcher"... émettre un son, sentir ce que cela produit en soi

..."Ecouter", se fondre dans l'ensemble... dans l'oeuvre commune, en mouvement.

28 janvier 2013

4



Construire un message pour le répondeur

Exercice : (20 min, en petits groupes)

- 1- Contenu
- 2- Forme

28 janvier 2013

5



Restitution des groupes

Messages du répondeur

- 1- Contenu
- 2- Forme

28 janvier 2013

6



La voix un instrument complexe... simple à utiliser

- On ne réalise pas toujours que **la voix** sort de cet instrument qu'est **notre corps** humain... un instrument extrêmement complexe
- Notre corps est vivant. Il réagit à notre état physique et notre état psychique.
- Quand "**Je parle**"... sentir que "**je m'installe là**" ... "**chez moi**"

28 janvier 2013

7



La voix

- Les cordes vocales
- La respiration
- L'articulation : le moteur = la langue
- Le larynx : ouvre le pharynx, touche les cervicales et fait résonner le squelette
- Utiliser "l'outil voix"... La voix est unique... et véhicule une présence unique... autre chose que des mots... "Une vibration qui circule"

28 janvier 2013

8



Les cordes vocales

Ligaments collés à un muscle, fibres horizontales, le tout enveloppé d'une muqueuse

Deux membranes qui se touchent, s'ouvrent et se ferment, quand il y a production de son.

[Video](#)

28 janvier 2013

9



La respiration

La respiration : respirer par en bas, par le ventre.

Inspirer : gonfler le ventre... Si on respire par en haut, peu d'air entre. Bloqué en haut, l'air va sortir très vite. Le coeur va accélérer pour brasser le sang et oxygéner artificiellement... en 1/1000 de sec, le cerveau "débranche l'inutile"... l'intellect.

La première chose à faire = souffler... Ce n'est pas naturel (on n'oublie jamais de prendre de l'air...)

Souffler est soumis à la volonté du cerveau

28 janvier 2013

10



L'articulation /la phonation

- L'articulation : le moteur = la langue
- Les muscles de la face sont sollicités
- Le larynx : ouvre le pharynx, touche les cervicales et fait résonner le squelette

28 janvier 2013

11



La voix

Plusieurs "appareils" forment cet instrument.

- **L'oreille** : on émet un son...on l'entend de l'intérieur et de l'extérieur
- Le cerveau : pour diriger et coordonner tout le travail d'écoute, de reproduction et d'émission
- L'appareil respiratoire : qui met en vibration
- L'appareil phonateur : les cordes vocales, le larynx ouvre le pharynx, touche les cervicales et fait résonner le squelette
- Les résonateurs : la conduction osseuse (quand je dis bonjour... les orteils vibrent)
- Et notre mémoire : vécu, traumatismes, émotions, éducation...

28 janvier 2013

12



Poser la voix

- "Allumer la voix" en sentant l'implication dans la colonne vertébrale
- "Posture" : debout ou assis... si on est assis... c'est toujours la colonne vertébrale qui doit tenir.
La sphère haute doit être dégagée.
Donc, bien se placer sur son siège (le régler ?)
- Attention à ne pas se laisser embarquer par l'outil (le combiné du téléphone, le micro).
- Respirer...

28 janvier 2013

13



Utiliser l'instrument

- L'intention
- La direction
- L'amplitude (le volume)
- L'implication
- Utiliser le silence (repose : soi et l'interlocuteur)

28 janvier 2013

14



Accueillir au téléphone

- L'**attitude** d'accueil : (savoir s'annoncer, se présenter, présenter sa paroisse, son service...)
- La **voix** : posée, claire, agréable, naturelle
- Le **ton** : neutre – bienveillant - chaleureux, déprimé – agressif – pressé - stressé, préoccupé - occupé par ailleurs...
- Le **rôle** : entrer dans "l'habit de répondant"
- Les **automatismes** verbaux - Exemple :
"Paroisse Saint Gilduin, Martine Dupont, bonjour"
 - Avantages : efficace, précis, bref
 - Inconvénients : "cela fait comme à la sécu"

28 janvier 2013

15

Au téléphone on ne vous voit pas, mais... on vous imagine

- **Soyez décontracté(e)**
 - décrocher le téléphone c'est ouvrir une porte. Faites-le en pensant que "c'est un ami qui entre, pas un importun". Chaque appel est unique
 - Disponibilité, mise en confiance
- **Souriez**
 - Le sourire s'entend au téléphone (il garantit une intonation agréable)
- **Concentrez-vous**
 - Vous continuer à faire autre chose ?...ça s'entend... et ça fait mal !
- **Faites attention aux bruits**
 - "l'appareil amplifie les soupirs"

28 janvier 2013

16



Gérer l'appel et assurer le suivi

- **Se présenter en décrochant** (...trois sonneries maxi ?)
- **Prendre, transmettre un message** : écouter, comprendre la demande, reformuler. Avoir devant soi :
 - les **informations à connaître pour renseigner**
 - et **de quoi écrire pour transmettre** le message (cahier de permanence, fiche de rappel)... S'assurer qu'il est clair.
- **Prendre les coordonnées pour le rappel**
 - Nom, qualité, tel, mail (mais si préfère l'anonymat... le respecter)
- **Gérer l'environnement et le temps**
 - L'environnement physique, les personnes autour de soi
 - Pas de coup de fil interminable. Savoir conclure.

28 janvier 2013

17



Gérer les attentes

- Définir des règles avec les principaux "appelés" (ex : le curé. Peut-on le déranger quand il est seul ? Avec quelqu'un ? Dans quels cas ?...)
- Evaluer la durée de l'attente (proposer attente ou rappel)
- Faire patienter : "un instant s'il vous plaît"
- Ne pas donner de raisons d'attente ou d'absence qui peuvent être confidentielles
- **Gérer les doubles appels, les visiteurs**
 - "Je vous prie de m'excuser, j'ai un autre appel, je reviens vers vous de suite"
 - "Je vous remercie d'avoir patienté, je vous écoute"

28 janvier 2013

18



Utiliser les outils

(Mode d'emploi)



- Répondeur, messagerie
- Renvois
- Transfert d'appel
- Mails, smartphones, etc...

28 janvier 2013

19



Et maintenant ?



- 1 - Qu'ai-je découvert ?
- 2 - Comment je perçois ma mission d'accueil ?
- 3 - Qu'est-ce que j'ai personnellement à travailler ?

28 janvier 2013

20



Evaluation



Je prends 5 min pour remplir l'évaluation

28 janvier 2013

21